

Saimaan ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-ala Imatra
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Mononen Arttu & Salmela Marju

Imatra osana 100-vuotiaasta Suomea -ravintolatapahtuma

Opinnäytetyö 2017

Tiivistelmä

Arttu Mononen & Marju Salmela

Imatra osana 100-vuotiaasta Suomea -ravintolatapahtuma, 46 sivua, 3 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Hotelli- ja ravintola-ala Imatra

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2017

Ohjaaja: lehtori Jukka Moilanen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tämän opinnäytetyön aiheena oli järjestää pop up -ravintolatapahtuma Saimaan ammattikorkeakoulun Imatralla sijaitsevan Kampusravintolat Oy:n alaisen Ravintola Linnalan tiloihin. Tapahtuman teemana oli opinnäytetyön nimen mukaisesti Imatra 100-vuotiaassa Suomessa. Ravintolatapahtuman yhteydessä järjestettiin taidearpajaiset sekä taidenäyttely.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat Imatran matkailuhistoria, tapahtuman järjestäminen sekä pop-up -ravintolan perustaminen. Opinnäytetyön tavoitteina oli juhlistaa 100-vuotiaasta Suomea, tuoda Imatran matkailuhistoriaa tunnetummaksi, hyödyntää projektinhallinnan menetelmiä sekä tuottaa mahdollisimman paljon voittoa Ravintola Linnalalle.

Tietoa tätä opinnäytetyötä varten kerättiin lehdistä, kirjallisuudesta, erilaisista internet-lähteistä sekä haastatteleamalla ihmisiä. Tapahtuman onnistumisen arviointia varten toteutettiin myös kyselytutkimus.

Opinnäytetyön tavoitteet eivät kaikilta osin toteutuneet, sillä tapahtuma ei saavuttanut riittävän suurta asiakasmäärää menojen kattamiseksi. Tulokset osoittivat markkinoinnin, hinnoittelun sekä ajankohdan valinnan tärkeyden pop up -ravintolan perustamisen yhteydessä.

Asiasanat: Imatra, tapahtuman järjestäminen, pop-up -ravintola

Abstract

Arttu Mononen & Marju Salmela

Imatra as a Part of 100-Year Old Finland –Restaurant Event, 46 Pages, 3 Appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Tourism and Hospitality Imatra

Degree Programme in Tourism and Hospitality Management

Bachelor's Thesis 2017

Instructor: Mr Jukka Moilanen, Saimaa University of Applied Sciences

The purpose of this thesis was to plan and organize a pop-up restaurant event to Restaurant Linnala in Saimaa University of Applied Sciences Linnala campus in Imatra. The theme for this event was "Imatra in 100-year old Finland. During the event, there were an art exhibition and an art raffle.

The theoretical part of this thesis consists of Imatra's tourism history, event organizing and organizing a pop-up restaurant. The goals for this thesis were to celebrate 100 years old Finland, make Imatra's tourism history slightly more acknowledged, use the ways of project management in practice and bring as much as possible profit to Restaurant Linnala.

The information for this thesis was gathered from newspapers, literature, different kind of internet sources and by interviewing people. For evaluating the success of this project, the feedback was also gathered from customers after the event.

The goals for this thesis were not met. The event did not reach customer count high enough to be profitable.

Keywords: Imatra, event organizing, pop-up restaurant

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto..... | 5 |
| 1.1 | Ravintola Linnala | 5 |
| 1.2 | Aiheen valinta ja rajaus..... | 5 |
| 1.3 | Opinnäytetyön tavoitteet | 6 |
| 2 | Imatra ja Imatran matkailuhistoria..... | 6 |
| 2.1 | Imatra..... | 7 |
| 2.2 | Imatran matkailuhistoria..... | 7 |
| 2.3 | Imatran ruokakulttuuri | 9 |
| 3 | Tapahtuman järjestäminen | 9 |
| 3.1 | Mikä on tapahtuma? | 9 |
| 3.2 | Projektin hallinta | 10 |
| 3.3 | Tapahtuman järjestäjä | 10 |
| 4 | Pop-up -ravintolan perustaminen..... | 11 |
| 4.1 | Budjetointi..... | 12 |
| 4.2 | Teema..... | 12 |
| 4.3 | Elintarviketurvallisuus | 16 |
| 5 | Pop-up –ravintolatapahtuma ”Imatra 100-vuotiaassa Suomessa” | 16 |
| 5.1 | Tapahtuman markkinointi..... | 16 |
| 5.2 | Tapahtuman toteutus | 17 |
| 5.3 | Tapahtuman aikataulutus..... | 18 |
| 5.4 | Tapahtuman riskienhallinta | 19 |
| 5.5 | Ruokalista | 22 |
| 5.5.1 | Kylmät ruoat | 23 |
| 5.5.2 | Lämpimät ruoat | 26 |
| 5.5.3 | Jälkiruoat..... | 27 |
| 6 | Tulokset ja niiden yhteenveto | 27 |
| 6.1 | Tapahtumapäivän kulku..... | 27 |
| 6.2 | Asiakaspalautteet tapahtumasta..... | 32 |
| 7 | Yhteenveto ja johtopäätökset..... | 36 |
| 8 | Projektin arviointi | 38 |
| | Kuvat..... | 40 |
| | Kuviot..... | 40 |
| | Taulukot..... | 40 |
| | Lähteet..... | 40 |

Liitteet

| | |
|---------|------------------------------|
| Liite 1 | Menu suomeksi ja englanniksi |
| Liite 2 | Budjettilaskelma |
| Liite 3 | Asiakaspalautekysely |

1 Johdanto

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena on suunnitella ja toteuttaa ravintolatapahtuma Saimaan ammattikorkeakoulun Linnalan kampuksella (Tietäjänkatu 5, Imatra) sijaitsevaan Ravintola Linnalaan. Tapahtuman teemoina vaikuttavat vahvasti imatralaisuus sekä 100-vuotias Suomi.

Opinnäytetyö koostuu teoreettisesta osuudesta sekä käytännön toteutuksesta ja projektin arvioinnista. Teoreettisessa osuudessa työ keskittyy Imatraan matkailun näkökulmasta, paikalliseen ruokakulttuuriin, tapahtuman järjestämiseen sekä pop-up -ravintolan perustamiseen. Teoreettinen osuus näkyy myös käytännön toteutuksessa esimerkiksi ruokalistan osalta. Käytännön osuus käsittelee itse tapahtuman toteutusta sekä onnistuneisuutta, arvioinnissa pohditaan projektia opimisen näkökulmasta.

1.1 Ravintola Linnala

Ravintola Linnala on vuonna 2013 perustettu lounasravintola, joka liitettiin vuonna 2015 osaksi Kampusravintolat Oy:ta. Yleistiedon mukaan Kampusravintolat Oy:lla on internet-lähteestä poiketen tällä hetkellä neljä toimipistettä, Ravintola Skinnarila ja 6-vaihe Café Lappeenrannassa Skinnarilan kampuksella, ravintola Lappeenrannan teknillisen yliopiston tiloissa sekä Ravintola Linnala Imatralla Linnalan kampuksella. Kampusravintolat Oy:n toimitusjohtaja on Merja Heino, ja Ravintola Linnalan ravintolapäällikkönä toimii Eeva Pusenius. (Ravintola Linnala; Anh & Xuan 2014, 4.)

Ravintola Linnala on Saimaan ammattikorkeakoulun ohella tämän opinnäytetyön toteutuksen suurin rahoittaja, sillä ravintolatapahtuma toteutetaan pääasiassa Ravintola Linnalan tiloissa ja ravintolaosuuden kustannukset sekä tuotot menevät Ravintola Linnalalle.

1.2 Aiheen valinta ja rajaus

Ideamme opinnäytetyöhön tuli ensimmäisen kerran mieleen vuonna 2014, kun pääsimme osana omaa opintosuoritustamme osallistumaan kanssaopiskelijamme toiminnallisen opinnäytetyön suoritukseen. Tahdoimme molemmat saada opinnäytetyöllämme aikaan konkreettisia tuloksia sekä osoittaa oppimme käytännön saralla.

Aluksi suunnittelimme tapahtuman ruokalistan koostuvan erilaisista ruokakulttuureista ympäri Suomen, mutta tutkimusta tehtyämme totesimme alueen olevan liian laaja opinnäytetyön luonteen huomioon ottaen. Lopulta päädyimme nykyiseen, imatralaisuutta ja paikallisuutta korostavaan teemaan, joka on otettu huomioon myös ruokalistan suunnittelussa.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat Imatran matkailuhistoria, tapahtuman järjestäminen sekä pop-up-ravintolan perustaminen. Jokaista tutkimuskysymystä käsitellään tässä opinnäytetyössä siten, että työ antaa asiaan perehtymättömälle kokonaiskuvan käsiteltävistä aiheista, jotta lukukokemus säilyy kiinnostavana sekä ytimekkäänä.

1.3 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyömme päätavoitteena on juhlistaa 100-vuotiasta Suomea ravintolapäivän merkeissä. Tavoitteena on myös tuoda Imatran matkailuhistoriaa tunnetuksi, koska Imatran rooli matkailukohteena on merkittäväyydestään huolimatta vieras monelle.

Tavoitteenamme on myös oppia hyödyntämään projektinhallinnan menetelmiä tapahtuman järjestämisessä sekä pop-up –ravintolan perustamisessa. Ravintola Linnalan osalta tavoitteenamme on tuottaa yritykselle mahdollisimman paljon voittoa tapahtumamme avulla.

2 Imatra ja Imatran matkailuhistoria

Imatran historia ulottuu aina kivikaudelle asti, mutta tässä opinnäytetyössä keskitymme pääasiassa Imatran matkailuhistoriaan. Toinen keskittymiskohta tässä opinnäytetyössä perustuu eri ikäisten imatralaisten muistinvaraisiin tarinoihin sekä ruokamuistoihin.

Saatujen ruokamuistojen perusteella kehitämme ravintolakokonaisuutemme ruokalistoista oheistoimintaan. Tämä mahdollistaa opinnäytetyötapahtuman teeman, imatralaisuuden toteutumisen.

2.1 Imatra

Imatra on vuonna 1948 perustettu noin 27000:n asukkaan kaupunki Etelä-Karjalassa aivan Venäjän rajan tuntumassa, muutaman kilometrin päässä Svetogorskista. Imatralta on Helsinkiin noin 250 kilometriä ja sen lähimmät kaupungit ovat Svetogorskin lisäksi Lappeenranta sekä Ruokolahden kunta. (Imatran kaupunki.)

Vaikka Imatra itsessään perustettiin vasta 1900-luvun puolivälissä, Imatra on kuitenkin ollut Suomen ensimmäinen matkailukohde, jossa on ollut majoitustoimintaa jo 1600-luvulta lähtien. Ensimmäinen maininta Imatrasta matkailukohteena on jo vuodelta 1780, jolloin Bernarde Saint Pierre kirjoitti vierailustaan Imatralle vuonna 1763. (Kääpä 1997, 142 – 143.)

2.2 Imatran matkailuhistoria

Merkittävintä Imatran matkailuhistoriassa on ollut Katrariina Suuren vierailu Imatrankoskelle heinäkuussa 1772, joka yksityisyytensä vuoksi ei kuitenkaan houkuttellut venäläistä ylimystöä seuraamaan reittiä. Vuoden 1780 jälkeen Imatrasta on useita muitakin merkintöjä, esimerkiksi pastori Abel Burjan sekä kenraali ja vapaussankari Fransesco Mirandan raporteissa. Nämä raportit aiheuttivat omalta osaltaan kansallisromanttiseksi kutsuttujen viipurilaisten kiinnostuksen Imatraan matkailukohteena, mikä synnytti lisää koskea kuvaavien kirjoitusten julkaisemista. (Hirn 1981, 12 – 15; Kääpä 1997, 143.)

Imatran koski on ollut erityisesti 1800-luvun lopulla sekä 1900-luvun alussa erittäin suosittu matkailunähtävyys Euroopassa. Turistivirtaus oli todella suuri, ja sen vuoksi Imatralle oli rakennettava lukuisia kestikievereita ja majataloja, joiden taso valitettavasti ei vastannut etenkään venäläisten asiakkaiden mieltymystä. Tämän johdosta Imatralle perustettiin Kruununpuisto sekä matkailijahotelli palvelemaan asiakkaita. (Uutisvuoksi 2008.)

Kuten aiemmin tutkimuksessa on tullut esille, Imatra on Suomen ensimmäisiä turistimatkailukohteita, jossa on vierailut niin ruotsalaista kuin venäläistä ylimystöä. Ulkomaalaiset turistit ovat yleensä tahtoneet ihaila kuuluisaa Imatran koskea, mutta Imatra on pitkään tarjonnut myös urheilumatkailusta kiinnostuneille matkaajille viihdykettä muun muassa Imatran ajojen, pesäpallon sekä SM-tasoisien jääkiekon merkeissä.

Opinnäytetyön tutkimusprosessin aikana haastattelimme Anne Suomalaista, entistä Ketterän Mimmit –jääkiekkjoukkueen kapteenia. Suomalainen kertoi heti aluksi Ketterän Mimmien (perustettu 1983) pelanneen SM-sarjassa, sillä naisten jääkiekon peluu ei tuohon aikaan ollut niin yleistä kuin nykyään. Suomalainen kertoi myös harvan muistavan, että Ketterän Mimmit ovat joskus pelanneet pääsarjassa, sillä tuohon aikaan naisten jääkiekko oli vielä lapsenkengissä. (Suomalainen 2017.)

Aluksi Mimmit pääsivät 1. divisioonaan, mutta jo vuonna 1991 Mimmit siirtyivät SM-sarjaan. Suomalaisen mukaan Mimmit pärjäsivät hyvin vuoteen 1993, jolloin joukkue joutui luopumaan sarjapaikastaan liian vähäisen osallistujamäärän vuoksi. Suomalaisen mukaan vuonna 1983 Mimmien aloittaessa toimintansa, osallistujamäärä oli yli 60, joka melko nopeasti pieneni 20-30 henkilön joukkueeksi. Viimein vuonna 1993 osallistujamäärä oli 11, joka merkitsi Ketterän Mimmien väliaikaista loppua. (Suomalainen 2017.)

Ketterän mimmit olivat Suomalaisen mukaan rautaisia naisia, jotka olivat yksi ylpeydenaihe Imatralla. Mimmit olivat Suomalaisen mukaan kuuluisia pelipaidoistaan, jotka olivat liukuvärjättyjä aniliininpunaisella ja violetilla. Mimmit houkuttelivat kotiotteluihinsa Suomalaisen mukaan jääkiekkofaneja ympäri Suomen, kuten myös luonnollisesti sukulaisia ja tuttavvia. (Suomalainen 2017.)

Imatran ajot

Imatran ajot, kansainvälinen moottoriurheilukilpailu, ajettiin kuuden kilometrin mittaisella radalla ensimmäistä kertaa vuonna 1962 Imatra-viikon yhteydessä. Kansainvälisyytensä vuoksi tapahtuma veti puoleensa jopa 8000 katsojaa, seuraavana vuonna katsojien määrä nousi 13000:een katsojaan. Vuonna 1964 tehtiin ratkaiseva päätös Imatran ajojen muuttamisesta MM-osakilpailuksi, viralliselta nimeltään Suomen Grand Prix MM-osakilpailu, joka järjestettiin vuosittain vuoteen 1978 asti. Vuodesta 1979 Imatran ajot ajettiin lyhyemmällä katuradalla vuoteen 1986 saakka, jolloin Imatran ajot tulivat tiensä päähän. Vuonna 2016 Imatran ajojen järjestäminen aloitettiin uudelleen vuosien tauon jälkeen hyvällä menestyksellä. (Imatran Moottorikerho r.y.)

Imatran ajot saivat myös aikaan useamman päivän kestävän matkailutapahtuman, Imatra-viikon. Imatran Moottorikerho ehdotti Imatran kauppalalle sekä Matkailijayhdistykselle oheistoiminnan järjestämistä ajojen yhteyteen, ja ensimmäinen Imatra-viikko järjestettiin kesällä 1963. Imatra-viikko muodostui vuosittaiseksi tapahtumaksi kuitenkin vasta vuoden 1969 jälkeen, jolloin siitä tuli matkailullinen menestys, joka houkutteli paikalle turisteja koko maasta. 1970-luvulla Imatra-viikon järjestelyitä varten muodostettiin yhdistys. Vuonna 1987 Imatra-viikko pieneni päivän mittaiseksi Imatra-päiväksi Imatran ajojen loppumisen vuoksi. (Nalli 2011, 28.)

2.3 Imatran ruokakulttuuri

Imatralla on ollut todella monipuolinen ruokakulttuuri ennen ensimmäistä maailmansotaa. Risto Lehmusoksan mukaan Imatran alueella ovat vaikuttaneet niin ranskalainen, venäläinen, pietarilainen, englantilainen sekä pohjoismainen keittiö. Lisäksi Imatralla myös niin sanotusti *tavalliset ihmiset*, toisin sanoen työväenluokka on syönyt omia perinneruokiaan. (Uutisvuoksi 2008.)

Työväenluokan perinteiset ruoat ovat olleet hyvin yksinkertaisia ja luonnon antimia on hyödynnetty paljon. Lähes jokaisella aterialla on käytetty hiilihydraatin lähteenä perunaa ja liha on ollut pääasiassa sikaa, nautaa tai lammasta. Kiisselit ja pullakranssit ovat olleet lähinnä juhlapöydän herkkuja, sillä arkena harvemmin syötiin jälkiruokia tai erityisiä alkuruokia. (Vuotila 2017.)

Kalaruokat, erityisesti lohesta valmistetut, ovat ansainneet erityisen maininnan. Vuoksi on erittäin kuuluisa lohestaan ja kalakannastaan, mikä on tarjonnut monelle kalastajalle elannon. (Lehmusoksa & Lehmusoksa 2008, 108.)

3 Tapahtuman järjestäminen

3.1 Mikä on tapahtuma?

Termi ”tapahtuma” on mahdollista käsittää monilla eri tavoilla, kuten myös erittäin moniselitteisesti. Tapahtuma on yksinkertaisesti ilmaistuna jotain, joka tapahtuu, toisin sanoen mikä tahansa aika, jolloin jokin on tuonut joukon ihmisiä yhteen. Useimmiten kuitenkin arkikielessä tapahtuma-käsitteellä tarkoitetaan erityistä,

järjestettyä tapahtumaa, jolla on tietynlaisia tavoitteita kuten sosiaalisia, taloudellisia tai kulttuurisia tavoitteita. (Bowdin, Allen, O'Toole, Harris & McDonnel 2006, 14 – 15.; Capell 2013, 7.)

Tapahtuman voi järjestämisen kannalta käsittää myös projektina, sillä niin projektilla kuin tapahtumalla on selkeä alku ja loppu. Tämän johdosta tapahtumaa järjestettäessä on mahdollista hyötyä projektijohtamisesta suunnittelun strategiana. (Bowdin ym. 2006, 266 – 267.)

3.2 Projektin hallinta

Projektin nimityksen taustalla on latinankielinen ilmaisu projiciere, eli heittää eteen, ehdottaa, suunnitella etukäteen. Käsitteellä on kuitenkin useita erilaisia määritelmiä, kaikille tosin on yhteistä edellytys määrätystä tarkoituksesta tai tavoitteesta sekä sen kertaluontoisuus. Projekti näin ollen on kertaluontoinen, tavoitteellinen, varta vasten muodostettu organisaatio jonka tehtäväksi on annettu työkokonaisuus, jonka kesto sekä resurssit ovat ennalta määriteltynä. (Anttila 2001, 11 – 12.)

Projektin nimen on oltava kiinnostava, jotta kiinnostus heräisi ihmisten keskuudessa. Nimen tulee olla osuva mutta niin että kaikki ymmärtävät mitä projektissa on kyse. Kutsumanimet auttavat projektin puhumisesta, etenkin jos projektilla on pitkä ja vaikea nimi. (Anttila 2001, 62.)

Projektissa tarkoitus ja tavoitteet eivät välttämättä ole sama asia. Tarkoituksella ilmaistaan, että mitä on tarkoitus tehdä, mutta siitä ei välttämättä seuraa konkreettisia tuloksia. Tarkoituserät eivät aina ole mitattavissa, mutta hyvin asetetut tavoitteet voi mitata ja arvioida. Tavoitteet voi ilmaista joko laadullisina tai määrällisinä projektin luonteesta riippuen. Määrälliset tavoitteet kertovat ensisijaisesti määrän, eli tavoitelukuja joita voi myöhemmin tavoitella. Laadulliset tavoitteet taas kertovat enemmän tavoitteiden luonteesta, kuten palvelun tasosta tai vaihtoehtoisesti tuotteiden laatuominaisuuksista. (Anttila 2001, 66-70.)

3.3 Tapahtuman järjestäjä

Kuten edellä on käynyt ilmi, tapahtuma on jo terminä erittäin moniulotteinen ja itsessään koskettaa lähes jokaista ihmiselämän aspektia niin poliittisella, sosiaalisella, kulttuurisella, taloudellisella kuin ympäristöllisellä aspektilla (Bowdin

ym. 2006, 36). Tämän vuoksi tapahtuman järjestäjältä vaaditaan lukuisia erilaisia ominaisuuksia sekä laaja tietämys monilta osa-alueilta.

Ominaisuuksia, joita tapahtuman järjestäjältä Laura Capellin (2013) mukaan vaaditaan, ovat muun muassa motivaatio, ihmissuhde- ja neuvottelutaidot, kyky ratkoa ongelmia ja keskittyä yksityiskohtiin. Tapahtuman järjestäjältä vaaditaan myös vastuullisuutta, joustavuutta, kestävyyttä, tehokkuutta ja auktoriteettia. Teoksessa Event Management (Bowdin ym. 2006) taas painotetaan tapahtuman järjestäjän yleissivistystä. Bowdinin ym. mukaan tapahtuman järjestäjältä vaaditaan tietämystä muun muassa tapahtumien historiasta ja historiallisesta evoluutiosta, kysynnän ja tarjonnan trendeistä, tapahtumien motivaatioista ja eduista sekä tapahtumien rooleista ja vaikutuksesta yhteiskuntaan, talouteen, ympäristöön ja kulttuuriin. On tärkeää myös ymmärtää, kuka tapahtumia järjestää ja miksi, tapahtumien markkinointia sekä tapahtuman johtamista. (Bowdin ym. 2006, 27.; Capell 2013, 11 – 13.)

4 Pop-up -ravintolan perustaminen

Pop-up -ravintolalla tarkoitetaan väliaikaista ravintolaa, joka on yleensä yksityishenkilön ylläpitämä. Pop-up -ravintolat ovat olleet suosittuja jo 2000-luvulta Britanniassa ja Australiassa, mutta niitä on pidetty myös aiemmin Yhdysvalloissa ja Kuubassa. Pop-up -ravintolat ovat hyödyllisiä nuorille kokeille, sillä ne antavat mahdollisuuden saada kokemusta laitteiston käytöstä ja yrittämisestä ilman konkurssiriskiä. (Wikipedia 8.9.2017.)

Perinteisen pop-up -ravintolan tarkoituksena on tukea pitäjäänsä taloudellisesti, mutta Suomessa Eviran linjausten vuoksi ei ole mahdollista harjoittaa elinkeinoa pop-up -ravintolalla. Suomessa pop-up -ravintola yhdistetään yleensä kansainväliseen ravintolapäivä-tapahtumaan. Ravintolapäivän ovat kehittäneet Timo Santala, Olli Sirén sekä Antti Tuomola Helsingissä vuonna 2011. Tähän mennessä ravintolapäivää on vietetty 43:ssa maassa ja vuodesta 2011 lähtien ravintolapäivänä on palvellut yli 3600 pop-up -ravintolaa. (Wikipedia 8.9.2017.)

4.1 Budjetointi

Tapahtuman järjestämisessä yksi ensimmäisistä suunniteltavista asioista on tapahtuman budjetointi, toisin sanoen kuinka paljon rahaa on käytettävissä. Tapahtuman laatuun ei välttämättä vaikuta se, kuinka paljon rahaa tapahtuman järjestämiseen kuluttaa, vaan kuinka budjetoidut varat käytetään. Budjetoidut varat tulee käyttää siten, että tapahtumaan sijoittaminen tuottaa järjestäjälle mahdollisimman paljon arvoa. Varsinaista tyypillistä budjettia ei tapahtumille ole, sillä tapahtumat voivat poiketa toisistaan todella paljon. Esimerkiksi kahdensadan vieraan häätjuhlaan budjetoidaan enemmän varoja verrattuna noin kahdenkymmenen hengen syntymäpäiväjuhlaan. Tämä johtaa siihen, että tapahtuma on räätälöitävä asiakkaan mukaan vastaamaan juuri kyseisen asiakkaan tarpeita. (Capell 2013, 76-77.)

Kuten liitteestä 2 näkyy, tämän opinnäytetyön budjetoinnissa olemme huomioineet tapahtumaa varten tarvittavien raaka-aineiden kustannukset sekä markkinoinnin vaatimat kustannukset. Yhteistyökumppanin pyynnöstä olemme laske-neet budjetillemme 50% katteen, joka näkyy budjetoidussa summassa. Olemme myös laskeneet tarvittavien asiakkaiden määrän, jolla saamme katettua raaka-aine- ja markkinointikulut.

4.2 Teema

Pop-up -ravintolaa perustettaessa tärkeä seikka halutun budjetin lisäksi on selkeä teema tapahtumalle. Selkeä teema helpottaa ruokalistan sisällön kehittämistä sekä antaa hyvät lähtökohdat tapahtuman ulkoisten puitteiden, kuten koristeiden sekä värimaailman suunnittelulle. (Anna.fi 2014.)

Tämän opinnäytetyön pop-up -ravintolatapahtuman teemana toimii Imatra 100-vuotiaassa Suomessa. Käytännössä teema näkyy salin koristelussa, pöytien liinoituksen värimaailmassa (Kuva 1) sekä menun sisällössä (Liite 1). Kuten kuva 2 osoittaa, mainoksen ulkoasussa on myös noudatettu samaa hillittyä, si-nisävyistä värimaailmaa.



Kuva 1. Kattaus (Jolanki 2017)

POP-UP RAVINTOLATAPAHTUMA
IMATRA 100-VUOTIAASSA SUOMESSA

Linnalan kampuksella, Tietäjänkatu 5
 Lauantaina 4.11.2017 klo 11-15

Tapahtumaan vapaa pääsy

Buffetin hinta
 Aikuisille 18€,
 Lapset 5-15-vuotiaat 10€
 ja alle 5-vuotiaat veloituksetta

Tapahtumapaikalla on myös Saimaan amk:n
 kuvataideopiskelijoiden taidenäyttely, taidearpajaiset
 sekä yllätysohjelmaa

 **Saimaan**
 ammattikorkeakoulu

Kuva 2. Mainoksen värimaailma (Ahvenainen 2017)

Kuten kuvista 3, 4 ja 5 näkyy, värimaailmaa ja teemaa on mietitty tarkoin myös pöytien koristelussa sekä noutopöydän yleisilmeessä. Kuva 3 osoittaa, että kataukseen on käytetty pestyjä Suomen luonnosta poimittuja kiviä ja käpyjä. Tapahtumassa käytetyt servetit ovat Jukka Rintalan suunnitteleman Suomi100-teen mukaisia. Noutopöydässä (Kuva 4) olemme käyttäneet liinoituksessa Vallilan sinisävyistä verhoa sekä ulkoasultaan puuta muistuttavia tarjoiluastioita. Muut tarjoiluastiat (Kuva 5) ovat ulkoasultaan taas hieman siniseen vivahtavaa hillityn harmaata värisävyä. Ruokalajien merkitsemiseen on käytetty tavallisia puisia pyykkipoikia, joihin on askarreltu sinisestä kartongista yleisimmät allergiat sisältävä soikea kyltti.



Kuva 3. Pöydän koristelu (Salmela 2017)



Kuva 4. Noutopöydän ulkoasu (Jolanki 2017)



Kuva 5. Pienet yksityiskohdat noutopöydässä (Cùr 2017)

4.3 Elintarviketurvallisuus

Koska kuka tahansa voi perustaa pop-up -ravintolan, Elintarviketurvallisuusvirasto Evira on muodostanut linjauksen, jonka mukaan pop-up -ravintolatoiminnan tulee sisältää mahdollisimman vähän riskejä. Esimerkiksi leipominen, voileipien tekeminen tai keitto-, pata- tai laattikoruokien valmistus on vähäriskistä, eikä näin ollen vaadi erillistä ilmoitusta Eviralle. Korkeamman riskin muodostavat kokonaisuudet kuitenkin vaativat aina erillisen ilmoituksen tapahtuman paikkakunnan elintarvikevalvontaan vähintään neljä viikkoa ennen toiminnan aloittamista. Eviran linjauksen mukaan pop-up -ravintolatoiminta ei saa toimia elinkeinona, vaikka yleiset elintarvikelain suositukset ravintolan pitäjää koskevatkin. (Evira 2017.)

Kuten kaikessa muussakin ravintolatoiminnassa, myös pop-up -tapahtumissa on noudatettava erittäin hyvää hygieniää ja huolehdittava erityisesti käsien hygieniasta. Kaikkien raaka-aineiden, joita pop-up -ravintolatapahtumassa käytetään, pitää olla tuoreita ja hyvälaatuisia. Vähiten riskejä aiheuttava tapa on valmistaa kuumana tarjoiltava ruoka tuoreista ainesosista ja tarjoilla heti valmistuksen jälkeen. (Evira 2017.)

5 Pop-up –ravintolatapahtuma ”Imatra 100-vuotiaassa Suomessa”

5.1 Tapahtuman markkinointi

Tapahtuman markkinointi päätettiin toteuttaa pääasiassa tietyillä sosiaalisen median kanavilla, kuten Facebookissa sekä Instagramissa opinnäytetyön tekijöiden henkilökohtaisten Instagram-tilien kautta. Mainoksia löytyi myös Ravintola Linnalan kotisivuilta sekä printtiversioina niin Linnalan kampukselta kuin lähikaupoista ja kirjastoista. Pyrimme siihen, että mainos tavoittaisi kaiken ikäisen väestön, myös heidät jotka eivät aktiivisesti seuraa sosiaalista mediaa. Levitimme tapahtumasta mahdollisimman paljon tietoa myös suusanallisesti, jotta mahdollisimman moni kuuli tapahtumasta.

Tapahtumaan liittyen oltiin yhteydessä myös Uutisvuoksen myyntipäällikköön, jolta pyydettiin tarjousta printtimediaan sekä internet-sivuille liitetystä mainoksesta. Kun tarjous oli hyväksytty, se liitettiin osaksi tapahtuman budjettia (Liite 2).

Mainos asetettiin ilmaisjakeluna jaettavaan Uutisvuoksi-lehden 2.11.2017 ilmestyneeseen numeroon sekä saman päivän näköislehden etusivulle ilmestyvään ponnahdusikkunaan, jonka linkki johti suoraan tapahtuman Facebook-sivuille.

5.2 Tapahtuman toteutus

Ravintolaosuuden päätimme toteuttaa noutopöytänä siten, että juomat, joiksi tässä tapauksessa luetaan vesi, maito, mehu sekä kotikalja, tarjoiltiin pöytiin. Noutopöytä on toteutuksena yksinkertaisempi ja helpompi ylläpitää. Lisäksi budjetointi on helpompaa, sillä annosten määrä on yksinkertaisempi laskea kokonaismäärien perusteella.

Värväsimme opiskelijoita avustamaan meitä kaikessa tapahtumaan liittyvässä ja delegoimme mahdollisimman paljon kanssaopiskelijoillemme. Ravintolapäälliköksi pyysimme ensimmäisen vuoden opiskelijan, Hanna Isomäen, jolla on paljon kokemusta tarjoilutyöstä. Keittiöpäällikkönä toimi Arttu Mononen ja tapahtumaosuudesta vastasi Marju Salmela. Lisäksi tarvitsimme henkilökuntaa narikkaan, taidenäyttelyyn sekä -arpajaisiin, dokumentointiin, keittiöön, ravintolaan tarjoilijoiksi ja pöytiin ohjaajiksi sekä valvomaan Imatran matkailuhistoria -esitystä, joka asiakkaiden oli mahdollista katsoa myös tabletilta. Edellä mainitun henkilökunnan lisäksi tarvitsimme myös bändin vastaamaan elävästä musiikista sekä teatterilaisia tekemään tilateatteria ravintolassamme.

Tilateatterista vastasi paikallinen IRTI-teatteri ohjaajanaan Ilpo S. Ilves. Teatteriosuuden oli tarkoitus tapahtua asiakkaita viihdyttäen, kuitenkin yllätysmomenttina elämyksellisyyden maksimoimiseksi. Taidenäyttelystä vastasi Saimaan ammattikorkeakoulun kuvataideopiskelijoiden näyttelytyöryhmä, joka kokosi näyttelyn ravintolasalin seinille. Taidearpajaisista vastasi Erja Levikari.

Toteutus asiakkaan näkökulmasta

Asiakkaan astuttua sisään Saimaan ammattikorkeakoulun tiloihin valmiiksi avatusta, ulkolyhdyin merkitystä pääovesta, tällä oli suora näköyhteys taidearpajaisiin sekä vieressä olevaan narikkaan. Narikkahenkilökunta toivotti asiakkaan tervetulleeksi, tarjoutui ottamaan ulkovaatteet säilytykseen sekä kertoi lyhyesti tapahtuma-alueesta. Asiakas jatkoi joko Imatran matkailuhistoria -esitykseen luokkaan 111 tai ravintolasaliin.

Ravintolasalin ovella vastaava henkilö ohjeisti asiakkaan sopivaan pöytään ja kertoi tälle lyhyesti toimintaohjeet. Asiakas siirtyi joko katsomaan ravintolasalin seinillä esillä olevaa taidenäyttelyä tai kassalle. Kassahenkilö pyrki tekemään lisämyyntiä juomilla sekä Ravintola Linnalan leipomuksilla ja myi asiakkaalle pääsylipun. Kassamyynnin partnerina toimi juomavastaava, joka lisämyynnin onnistuessa kaatoi asiakkaalle juoman, jonka tarjoilija vei pöytään.

Asiakas siirtyy pöydästä Akvaario-tilassa sijaitsevaan noutopöytään, jossa vastaavana henkilönä toimiva opiskelija tarkastaa lipun. Asiakas valitsee noutopöydästä haluamansa ruokalajit ja siirtyy pöytään syömään. Ruokailun ohessa asiakkaan luona käydään tarjoamassa juotavaa sekä tarvittaessa siivoamassa lautasia pois.

Asiakkaan oltua lopettelemassa jälkiruoan syömistä, tarjoilija kysyi tältä ruoan maistuvuudesta ja tarjosi täytettäväksi lyhyttä asiakaspalautelomaketta. Asiakas pystyi kieltäytymään lomakkeen täyttämisestä. Asiakas poistui syötyään, jonka jälkeen tarjoilija siivosi käytetyt astiat pöydästä ja valmisteli uuden kattauksen.

Narikassa asiakkaalta varmistettiin, oliko tämä täyttänyt asiakaspalautekyselyn. Mikäli ei ollut, asiakkaalle tarjottiin mahdollisuutta vastata kyselyyn. Mikäli kaikki oli mennyt edellä kuvatun skenaarion mukaisesti, asiakas poistui tyytyväisenä ja suositteli tapahtumaa muillekin.

5.3 Tapahtuman aikataulutus

Tapahtuma järjestettiin Saimaan ammattikorkeakoulun Imatralla sijaitsevalla Linnalan kampuksella lauantaina 4.11.2017 kello 11.00 – 15.00. Itse tapahtumapäivä oli valittu juuri marraskuulle Suomi 100-teeman mukaisesti. Alkuperäinen ajatus tapahtumapäivästä oli 6.11.2017, toisin sanoen kuukausi ennen Suomen sadatta itsenäisyyspäivää. Koska kyseinen päivä on maanantai, päätimme siirtää tapahtuman lauantaille 4.11.2017. Vaikka kyseinen lauantai oli pyhäinpäivä, koimme saavamme silti enemmän potentiaalisia asiakkaita kuin mitä maanantaina saisimme.

Koska tapahtuma ajoittui lounasajalle, olimme suunnitelleet bändin esiintyvän kaksi kertaa tapahtuman aikana noin viisitoista minuuttia kerrallaan. Bändin esiintyminen ajoitettiin kiireisimpään lounasaikaan asiakkaiden viihdyttämiseksi. Arvioimme kiireisimmän ajan olevan 11.30 – 12.00 sekä 12.30 – 13.00.

Tilateatteri tuli asiakkaille yllätyksenä, mutta henkilökunta on tietoinen teatterilaisista. Teatteriesitykset olivat lyhyitä tilannekomiikkaan perustuvia sketsejä, joita toteutettiin koko tapahtuman ajan satunnaisina aikoina.

Imatran matkailuhistoria -esitys sijaitsi luokahuoneessa 111, joka sijaitsee kirjaston lähellä. Esityksen valvoja kykeni kyseisessä luokassa vastaamaan esitykseen liittyviin kysymyksiin. Luokahuoneeseen meno ei kuitenkaan ollut välttämättömän esityksestä kiinnostuneille, sillä esitys oli mahdollista katsoa myös taululta ruokailun yhteydessä. Näin syvemmin asiasta kiinnostuneet saattoivat kysyä itseään kiinnostavista asioista esitykseen perehtyneeltä esittäjältä, mutta muut saivat nauttia esityksestä paikaltaan nousematta.

5.4 Tapahtuman riskienhallinta

Tapahtumissa, kuten muissakin elämän aspekteissa on riskejä. Riskien olemassaolo johtuu pääosin siitä, että tapahtumien luonteesta johtuen mitä tahansa voi tapahtua. Ihminen ei kykene kontrolloimaan kaikkea ympärillään tapahtuvaa. Tämän johdosta tapahtumaa järjestettäessä on tärkeää miettiä myös niitä asioita, jotka mahdollisesti voisivat mennä vikaan ja luokitella ne todennäköisyyden sekä vahingon suuruuden perusteella. (Capell 2013, 253 – 254.)

Ensimmäinen askel tapahtuman riskinhallinnassa on identifioida, toisin sanoen tunnistaa mahdollinen riski (Capell 2013, 254). Tässä tapahtumassa suurin riski liittyy taloudellisiin tappioihin, eli käytännön tasolla siihen, löytävätkö asiakkaat tapahtuman. Muita riskejä tapahtumassa ovat ruoan määrän ennalta-arviointiin liittyvät riskit kuten ruoan loppuminen tai vaihtoehtoisesti valtava hävikki, projektin johtamistaitojen riittämättömyys, alle kouluikäisten lapsien aiheuttamat vaaratilanteet sekä laitteiston rikkoutuminen. Johtamistaidoilla tarkoitetaan tässä tapauksessa kykyä hallita pääasiassa opiskelijoista koostuvaa henkilöstöä.

Seuraava askel tapahtuman riskienhallinnassa on arvioida riskejä. Riskit on mahdollista arvioida kahdella tavalla. Yksinkertaisin tapa on luokitella riskit suuriin riskeihin, keskisuuriin riskeihin sekä pieniin riskeihin omaan arviointikykynsä nojaten. Tieteellisempi vaihtoehto on käyttää matemaattista kaavaa 1. Vahingon suuruus arvioidaan asteikolla 1 – 3 siten, että 1 tarkoittaa matalaa riskiä ja 3 korkeaa riskiä. Vahingon todennäköisyys arvioidaan asteikolla 1 – 3 siten, että 1 tarkoittaa matalaa todennäköisyyttä ja 3 korkeaa todennäköisyyttä. Mikäli saatu luku on

pienempi kuin kolme, riski on matala. Jos luku on kolmen ja kuuden välillä, riski on keskisuuri. Mikäli saatu luku on kuusi tai isompi, riski on suuri. Keskisuuret ja suuret riskit vaativat erityisen huomion niiden ehkäisemiseksi. (Capell 2013, 240 – 241.)

$$\text{Riskin suuruus} = \text{vahingon suuruus} \times \text{vahingon todennäköisyys} \quad (1)$$

Kun arvioidaan tähän tapahtumaan liittyviä riskejä edellä mainitun kaavan mukaisesti (Taulukko 1), voidaan todeta suurimman riskin liittyvän siihen, löytävätkö asiakkaat paikalle vai eivät. Vahingon suuruus on yksi suurimmista, sillä tapahtuma ei saisi tuottaa yhteistyökumppanina toimivalle Ravintola Linnalalle tappiota. Vahingon todennäköisyyden arvioimme keskisuureksi, sillä tapahtuma oli pyhäinpäivänä ja ilman asianmukaista markkinointia asiakkaiden määrä saattoi jäädä odotettua vähäisemmäksi.

| Riski | Vahingon suuruus | vahingon todennäköisyys | Riskiaste |
|---|-------------------------|--------------------------------|------------------|
| Asiakkaat eivät löydä tapahtumaa | 3 | 2 | 6 |
| Ruoan määrän virheellinen arviointi | 3 | 1 | 3 |
| Johtamistaitojen riittämättömyys | 2 | 2 | 4 |
| Alle kouluikäisten lasten aiheuttamat tilanteet | 1 | 1 | 1 |
| Laitteiston rikkoutuminen | 2 | 1 | 2 |

Taulukko 1. Riskiasteet

Kuten Taulukko 1:stä voi tulkita, keskisuuria riskejä olivat johtamistaitojen riittämättömyys sekä ruoan määrän virheellinen arviointi. Arvioimme johtamistaitojen riittämättömyyden keskisuureksi vahingoltaan, sillä henkilöstön toimivuus oli oman kokemuksemme mukaan ollut erittäin tärkeässä roolissa tapahtumien onnistuneisuuden kannalta. Todennäköisyyden arvioimme keskisuureksi, sillä opintojemme aikana meillä ei ollut ollut tilaisuutta harjoittaa projektin johtamista näin suurella mittakaavalla. Ruoan määrän virhearviointi voi johtaa pahimmillaan suuriin tappioihin, mutta emme pitäneet sitä todennäköisenä määrien tarkan suunnittelun vuoksi.

Mahdollisia mutta pieniä riskejä Taulukko 1:n mukaan olivat laitteiston rikkoutuminen sekä alle kouluikäisten lasten aiheuttamat tilanteet. Laitteiston rikkoutumiseen liittyvät riskit olivat arviomme mukaan keskisuuria, mutta Saimaan ammatikorkeakoulun laadukkaan tekniikan sekä hyvässä kunnossa olevien laitteiden ansiosta riski oli todella pieni. Alle kouluikäiset lapset voivat aiheuttaa ravintolassa vaarallisia tilanteita tai vahinkoa, minkä vuoksi päätimme huomioida lasten vaikutuksen riskinä. Vahingon todennäköisyys oli kuitenkin melko pieni, sillä yleisesti ottaen kokemuksemme mukaan vanhemmat vahtivat alle kouluikäisiä lapsiaan ravintolaympäristössä.

Tehtyämme edeltävän taulukon mietimme, mitä varotoimenpiteitä voisimme tehdä minimoidaksemme riskit mahdollisimman vähäisiksi. Asiakkaiden suhteen olimme aloittaneet mainostuksen hyvissä ajoin, jotta mahdollisimman moni kuuli tapahtumasta. Olimme saaneet mainoksemme myös ravintola Linnalan internet-sivuille ja perustaneet Facebookiin tapahtuman, jota oli 18.10 mennessä jaettu 11 kertaa. Merkittävin näistä jaoista tapahtui paikallisen yrityksen, Niskan katu-keittiön kautta, joten tapahtuma oli varmasti monen ihmisen tiedossa. Mainostimme tapahtumaa myös paikallisessa sanomalehdessä, Uutisvuoksessa ja kiinnitimme ilmoituksia Imatran kauppojen ilmoitustauluille.

Johtamistaitojen riittämättömyyteen olimme kiinnittäneet huomiota tutkimalla erilaisia projektinhallintaan liittyvillä oppailla sekä keskustelemalla kokeneempien esimiesten kanssa henkilöstön hallintaan liittyvistä seikoista. Olimme myös pyrkineet antamaan rakentavaa palautetta kaikille osapuolille ja luomaan projektiimme avoimen ilmapiirin, jossa uskalsi kysyä, mikäli jokin seikka painoi mieltä.

Ruoan määrän olimme useiden konsultaatioiden pohjalta arvioineet mahdollisimman realistisesti. Odotimme tapahtumaamme 175:tä asiakasta, mutta olimme varautuneet 250 asiakkaan saapumiseen. Ruoan hävikin minimoimme tarjoamalla talkoisiin osallistuville mahdollisuuden syödä noutopöydästä. Lisäksi aioimme tarvittaessa noin tuntia ennen ravintolan sulkeutumista myydä mahdollisia jäljelle jääneitä ruokia asiakkaille kotiin vietäväksi.

Laitteiston rikkoutumiseen varauduimme ohjeistamalla henkilökunnalle laitteiston oikeaoppisen käytön ja testasimme kaikki tarvittavat laitteet tapahtumaa edeltävällä viikolla varmistaaksemme toimivuuden ja havaitsemalla mahdolliset ongelmat. Alle kouluikäisille lapsille olimme varanneet tapahtumassa oman alueen,

leikkinurkkauksen (Kuva 6), jossa lapset saattoivat esimerkiksi piirtää tai leikkiä leluilla, joita varasimme paikalle.



Kuva 6. Leikkinurkkaus (Jolanki 2017)

5.5 Ruokalista

Imatran alue on ollut teollinen jo 1880-luvulta lähtien, kun Tornator Oy perusti Tainionkoskelle puuhiomon sekä paperi- ja lankarullatehtaat. Myöhemmin, vuonna 1929 Imatran seudulle perustettiin puunjalostukseen tähtäävän teollisuuden lisäksi myös metallinjalostusta. (Imatran kaupunki.)

Imatran teollisuuspainotteisuuden vuoksi Imatran ruokakulttuuri erityisesti työväen kesken on ollut huomattavan energiapitoista sekä runsasta taloudellisuuden ja omavaraisuuden lisäksi. Edellä mainittujen syiden vuoksi erilaisia kasvisvaihtoehtoja oli hankalaa löytää, minkä vuoksi olemme joutuneet muokkaamaan joitain valitsemiamme reseptejä. Pyrimme ruokalistassamme huomioimaan edellä mainitut seikat sekä hyödyntämään ruokamuistoja, joita olemme keränneet sosiaalisen median sekä haastattelujen kautta.

Ruoan kanssa tarjottavat vesi, kotikalja, maito ja mehu kuuluvat ruoan hintaan. Muut alkoholittomat juomat kuten limonadit, energijuomat sekä mineraalivedet olivat maksullisia ravintola Linnalan käytäntöjen mukaisesti.

Seuraavien alaotsikoiden alla käsittelemme jokaisen valitsemamme ruokalajin. Itse menun pyrimme muotoilemaan ulkoasultaan mahdollisimman houkuttelevaksi (ks. Liite 1) edistääksemme myyntiä.

5.5.1 Kylmät ruoat

Valitsimme yhdeksi kasvisvaihtoehdoksi kylmiin ruokiin kaalipiirakan (Kuva 7), jonka olimme valinneet juuri kaalin vuoksi. Suomalainen ruokakulttuuri on erityisesti Itä-Suomessa saanut vaikutteita venäläisestä keittiöstä, josta ovat peräisin monet Suomessa tunnetut kaaliruokat. Idea kaalipiirakkaan lähti Ketterän Mimmeistä, jotka matkoillaan söivät aina lihapiirakoita sekä Fazerin sinistä. Päätimme muokata lihapiirakan paremmin nykyiseen urheilijan ruokavalioon soveltuvaksi energiarikkaaksi kaalipiirakaksi. (Wikipedia 18.8.2017; Suomalainen 2017.)



Kuva 7. Kaalipiirakka (Jolanki 2017)

Imatran halki kulkeva Vuoksi-joki on jo keskiajalla tarjonnut mahdollisuuden lohienkalastukseen elinkeinona. Erityisesti kutuaikana Vuoksesta on ollut mahdollista saada erittäin runsaita määriä lohta. Tästä esimerkkinä voi pitää vuonna 1900 tehtyä merkintää, jonka mukaan kalastaja Antti Mansikka on saanut isänsä kanssa yli 80 kiloa lohta yhden yön aikana. Tämän vuoksi olimme valinneet yhdeksi kylmänä tarjottavaksi ruoaksi kevyesti paistetun lohien tervakastikkeella (Kuva 8), joka mukailee vuonna 1849 Turussa ilmestyneen ensimmäisen suomenkielisen keittokirjan vähän suolatun lohien reseptiä. Kalavesien hyvälaatuisuuden vuoksi olimme ottaneet listallemme myös savustetut muikut, jotka ovat tuttuja molempien opinnäytetyön tekijöiden lapsuudesta sekä näiden ruokailuhetkien merkityksellisyydestä. Jukka Moilasen (2017) mukaan savustetut muikut ovat olleet myös Imatran ajoista tunnetun Agostinin mieliruokaa. (Lehmusoksa & Lehmusoksa 2008, 108 – 114.)



Kuva 8. Kevyesti paistettu lohi tervakastikkeella (Jolanki 2017)

Koska tahdoimme huomioida myös kasvisruokavaliota noudattavat asiakkaat, valitsimme menuun toisen opinnäytetyön tekijän suvussa kulkeneella reseptillä valmistetun kaalipiirakan lisäksi karjalaiseen pitopöytään perinteisesti kuuluvan terriinin muokattuna kasvisversioksi (Kuva 9). Yleensä terriini sisältää paljon ras-

vaa ja pääraaka-aineena on porsaanliha (Wikipedia 16.8.2017), mutta tässä ravintolatapahtumassa terriini sisälsi parsakaalia, kukkakaalia sekä porkkanaa, jotka oli kasattu kerroksittain.



Kuva 9. Kasvisterriini (Jolanki 2017)

Edellä mainittujen kylmänä tarjottavien ruokien lisäksi olimme lisänneet ruokalistaan erilaisia salaatteja, kuten raikkaan vihersalaatin tomaatilla ja kurkulla sekä porkkanaraasteen puolukoiden kera. Noutopöydästä löytyi myös etikkakurkkuja eli niin kutsuttuja ”mummon kurkkuja”, sienisalaattia sekä perunasalaattia. Tuttuun tapaan aterian yhteydessä oli tarjolla myös ruisleipää, vaaleaa leipää sekä karjalanpiirakoita (Kuva 10) munavoin kera.



Kuva 10. Karjalanpiirakat (Jolanki 2017)

5.5.2 Lämpimät ruoat

Olimme valinneet karjalanpaistin yhdeksi pääruoaksi sen perinteikkyyden ja saamiemme ruokamuistojen vuoksi. Karjalanpaisti on kokemuksemme mukaan perinteinen ruokalaji, jota on tarjoiltu jokaisessa suuremmassa tilaisuudessa, niin häissä kuin hautajaisissa, jouluisin ja aina kun joku täyttää pyöreitä vuosia. Haastattelimme tätä opinnäytetyötä varten Marjut Vuotilaa, Imatran Inkeriä vuodelta 1984. Vuotilan mukaan karjalanpaisti kuului hänen lapsuudessaan, kuten myös hänen isoäitinsä lapsuudessa jokaisena sunnuntaina ruokapöytään. Tätä karjalanpaistia nautittiin keittona jopa seuraavalla viikolla, mikäli ruokaa jäi yli. (Vuotila 2017.)

Keskusteltuamme useiden imatralaisten kanssa lapsuuden lempiruoista, esille nousivat yhä uudelleen ja uudelleen äidin valmistamat jauhelihapihvit, joita syötiin yleensä perunoiden ja ruskean kastikkeen kanssa. Otimme yhdeksi pääruoaksi perinteisellä reseptillä valmistetut jauhelihapihvit, joita tarjosimme metsäsienistä valmistetun kastikkeen kanssa.

Koska kasvisruokavalion noudattaminen on nykypäivän trendi, loimme vegaaniselle ruokavaliolle soveltuvat versiot perinteisestä punajuurilaatikosta sekä gratinoiduista kasviksista. Vegaaniseen ruokavalioon kuuluu olennaisena osana kiel-

täytyminen eläinperäisistä tuotteista, kuten maitotuotteista, joten toteutimme gratinoidut kasvikset korvaamalla juuston kaurakermalla sekä ravintohiivahiutaleilla, jotka toivat tarvittavaa proteiinia annokseen. Punajuurilaatikkoon lisäsimme nyhtökauraa, joka toimi proteiinin lähteenä lihan tilalla.

5.5.3 Jälkiruoat

Charlotte Russe on tuttu jälkiruoka Imatran Valtionhotellin historiasta. Jälkiruoan kehitti 1800-luvulla ranskalainen kokki Marie-Antoine Carême. Charlotte Russe on saanut nimensä Carêmen isännän George IV:n tyttären Charlotten mukaan. Kyseinen jälkiruoka koostuu yleensä vuokaan kasatuista kääretorttupaloista, joiden päälle valutetaan hieman vanukasta muistuttava täyte. Valmis Charlotte kumotaan siten, että kääretorttu muodostaa ulkopinnan kakulle. Ranskalaisesta keittiöstä innostuneet venäläiset turistit toivat reseptin Valtionhotelliin. (Hemmets Journal.)

Koska omenapiirakka kuuluu lähes jokaisen kanssamme keskustelleen imatralaisen ruokamuistoihin, otimme osaksi ruokalistaamme perinteisen kaura-omenapaistoksen kermavaahdolla. Kolmas tapahtumassa tarjoiltava jälkiruoka oli marjakiisseli punaisista marjoista, jonka valitsimme sen raikkauden ja perinteikkyyden vuoksi.

6 Tulokset ja niiden yhteenveto

Tässä osiossa opinnäytetyö käsittelee erityisesti tapahtumapäivän kulkua sekä asiakkailta saatua palautetta. Tämä pääluku on jaettu kahteen erilliseen alalukuun, jotka käsittelevät tapahtumapäivän kulkua sekä asiakaspalautteita.

Tapahtumapäivän kulku -alaluvussa analysoidaan yksityiskohtaisesti tapahtumapäivää järjestävän tahon näkökulmasta. Asiakaspalautteet tapahtumasta -alaluvun alla käsitellään ja analysoidaan saatuja asiakaspalautteita.

6.1 Tapahtumapäivän kulku

Tapahtumapäivän valmistelu oli tämän opinnäytetyön tapauksessa aloitettu kaksi viikkoa ennen tapahtumapäivää, käsittelemme tässä luvussa pääasiassa itse tapahtumapäivän kulkua. Tapahtumapäivää edeltävänä perjantaina, 3.11.2017 hoidettiin loppuun kaikki tapahtumaan liittyvät asiat, kuten tablettitietokoneiden

tarkastus ja tarvittavien pikakuvakkeiden asennus työpöydälle, leikkinurkan valmistelu, ruokien esivalmistus, salin järjestely (Kuva 11) ja koristelu tapahtumaa varten, laitteiston testaus sekä erilaiset tärkeät, mutta pienet työt, kuten esimerkiksi narikkaan tarkoitettujen lappujen järjestely numerojärjestykseen (Kuva 12).



Kuva 11. Salin esivalmistelu (Jolanki 2017)



Kuva 12. Narikkalappujen järjestely (Jolanki 2017)

Itse tapahtumapäivänä keittiötyöryhmässä olevia opiskelijoita oli pyydetty saapumaan aamulla kello 7.45, jotta kello 8.00 kaikki keittiössä toimivat opiskelijat olisivat valmiina aloittamaan päivän työt. Muita opiskelijoita kehoitettiin saapumaan viimeistään 8.45, jotta nämä olisivat valmiina aloittamaan toiminnan viimeistään kello 9.00.

Koska halusimme minimoida riskien toteutumisen (Taulukko 1), testasimme laitteiston uudelleen aamulla, vaikka olimme testanneet laitteet edeltävänä iltana. Noutopöydän läheisyydessä sijaitsi kaksi suuriin näyttöihin liitettyä kannettavaa tietokonetta, joista toinen ei edellisen illan toimivuudesta huolimatta lähtenyt aamulla käyntiin. Ratkaisimme kyseisen ongelman korvaamalla kannettavan tietokoneen erään opiskelijan omalla tietokoneella, mikä toimi ratkaisuna hyvin.

Tapahtumapäivänä keittiössä ei ollut riittävästi henkilökuntaa, mutta henkilöstön puutetta saatiin paikattua Ravintola Linnalan vakituisen henkilökunnan osallistumisella ruokien valmistusprosessiin. Ruokat olivat valmiina kello 10.30, jonka jälkeen noutopöytä katettiin. Noutopöytä oli valmiina sopivasti aikataulussa, toisin sanoen tapahtuman alkaessa kello 11.

Taulukko 1:n mukaan suurin riski tapahtumassa oli se, etteivät asiakkaat löydä paikalle. Olimme arvioineet tapahtuman keräävän 175 asiakasta (Liite 2), mutta

koko tapahtuman aikana paikalle saapui 53 asiakasta. Pyrimme minimoimaan aiheutuvan haitan kokoamalla kello 12.00 markkinointitiimin, joka kiersi lähialueen kauppojen parkkipaikat kävellen ja esitteitä jakaen. Saimme tällä tavoin noin viisi asiakasta lisää tapahtumapaikalle, joten kenttämarkkinointi osoitti toimimisen merkkejä.

Tilateatterin (Kuva 13) oli tarkoitus esiintyä päivän mittaan neljä kertaa. Asiakasmäärän pienuudesta johtuen teatterihenkilöstön kanssa sovittiin, että esitys toteutetaan niin usein kuin asiakaskunta salissa vaihtuu. Kokonaisuudessaan sketsit esitettiin kolme kertaa. Bändin oli tarkoitus soittaa kaksi kertaa viidentoista minuutin mittainen esitys, mutta sairastapauksista johtuvan esiintyjien henkilömäärän pienenemisen vuoksi bändi soitti tapahtuman aikana kaksi kertaa noin kuusi minuuttia. Viulistina bändissä toimi Salla Kallatsa (Kuva 14), pianistina Aleksander Truchenkov.



Kuva 13. IRTI-teatterin kokoonpano, vasemmalta oikealle Hanna Mangström, Jarno Huotari sekä Ilpo S. Ilves (selin) (Jolanki 2017)



Kuva 14. Viulisti Salla Kallatsa (Jolanki 2017)

Asiakkaiden määrään nähden ruokaa oli varattu liikaa, joten pyrimme myymään ruokaa noutopöydästä asiakkaille mukaan alennettuun hintaan. Järjestimme myös siten, että Ravintola Linnala pystyy hyödyntämään ylijääneet ruoat muissa yhteyksissä. Esimerkiksi paistamatta jääneet karjalanpiirakat sekä omenapaistos menevät myyntiin Ravintola Linnalaan, ja ylijäänyt lohi hyödynnetään kalakeitossa.

Asiakkaiden kokonaismäärän pienuudesta huolimatta tapahtuma oli hyvin toteutettu. Narikassa työskennelleet opiskelijat toivottivat asiakkaat tervetulleiksi, jolloin asiakas tunsi itsensä heti saapumisvaiheessa tervetulleeksi. Kaikilla tapahtumassa työskennelleillä opiskelijoilla oli positiivinen asenne, mikä näkyi myös asiakkaiden viihtyvyydessä. Ravintolahenkilökunnan tiimityötaidot olivat todella hyvät, ja tapahtumassa vallitsi henkilöstön kesken hyvä ryhmähenki. Kuten kuvasta 15 näkyy, tapahtuman ja loppusiivouksen jälkeen opiskelijat olivat selkeästi tyytyväisiä omista saavutuksistaan ja opituista taidoistaan.



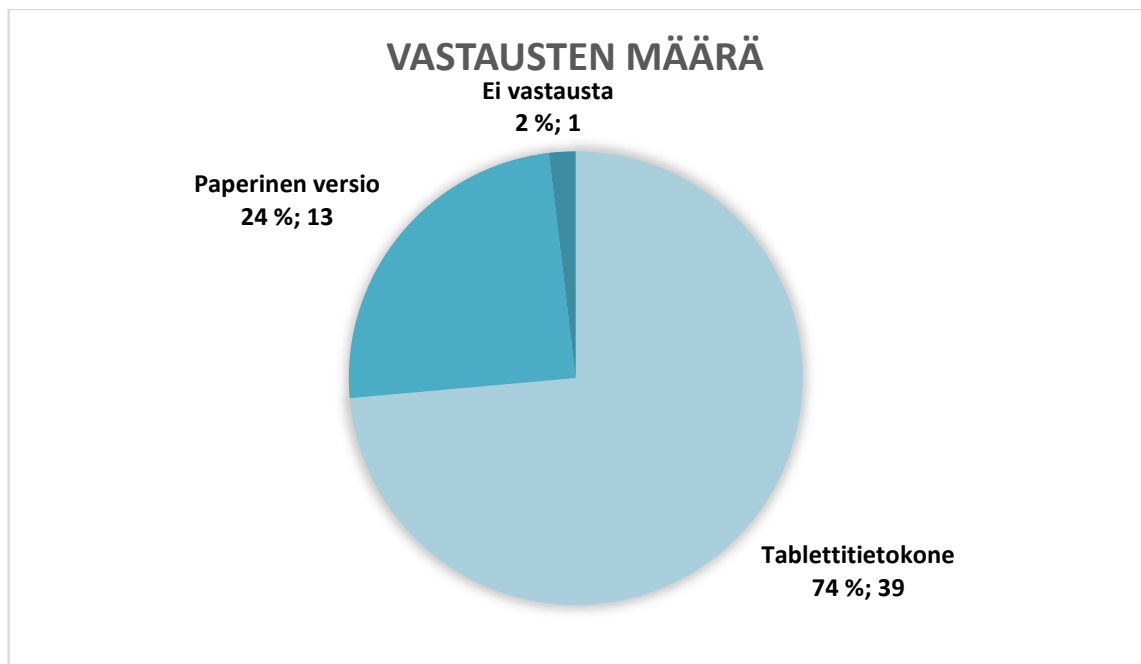
Kuva 15. Työryhmä (Cür 2017)

6.2 Asiakaspalautteet tapahtumasta

Koska asiakkaiden antama palaute on tärkeä osa työn onnistumisen arviointia, loimme asiakkaiden täydennettäväksi asiakaspalautelomakkeen (Liite 3). Tarjoi-
lijoita sekä narikassa toimivia opiskelijoita pyydettiin rohkaisemaan kaikkia asiak-
kaita vastaamaan kyselyyn. Kyselyn pystyi täyttämään sekä tablettitietokoneella
että perinteitä noudattavana paperiversiona.

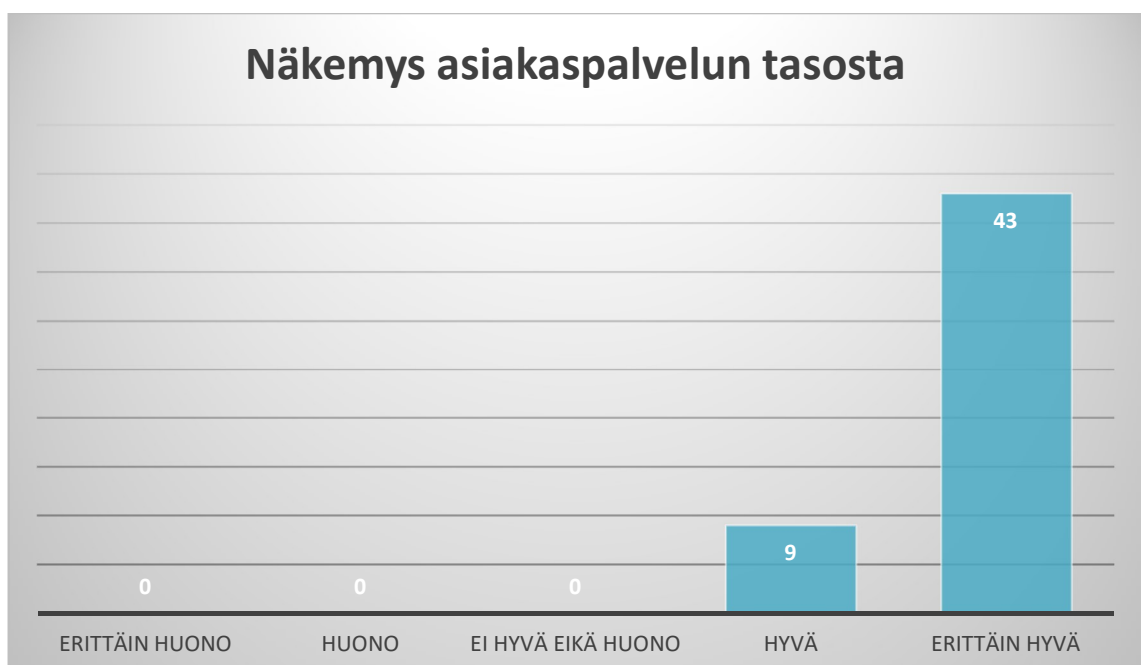
Kuten liitteestä 3 näkyy, palautekyselyssä on yhteensä kolme kysymystä, joilla
arvioidaan asiakkaan henkilökohtaista näkemystä asiakaspalveluun, lounaaseen
sekä tapahtuman yleiseen toteutukseen. Lisäksi asiakkaalle annetaan kyselylo-
makkeessa mahdollisuus kertoa vapaamuotoisesti kokemuksestaan.

Tapahtumassa oli narikassa toimivien opiskelijoiden henkilökohtaisen kirjanpidon
mukaan 53 kävijää, joista 52 täytti kyselyn. Kuten Kuvio 1 osoittaa, 13 asiakasta
täytti kyselyn perinteisenä paperiversiona, loput vastasivat tablettitietokoneella
olevaan kyselylomakkeeseen. Usealta asiakkaalta kuultu suullinen palaute vah-
visti, että molempien, niin paperisen kuin sähköisen lomakkeen käyttö oli järkevä
valinta. Tämän voi todistaa sillä, että osa asiakkaista halusi täyttää paperisen ky-
selylomakkeen, osa taas kertoi haluavansa täyttää kyselyn tablettitietokoneella.



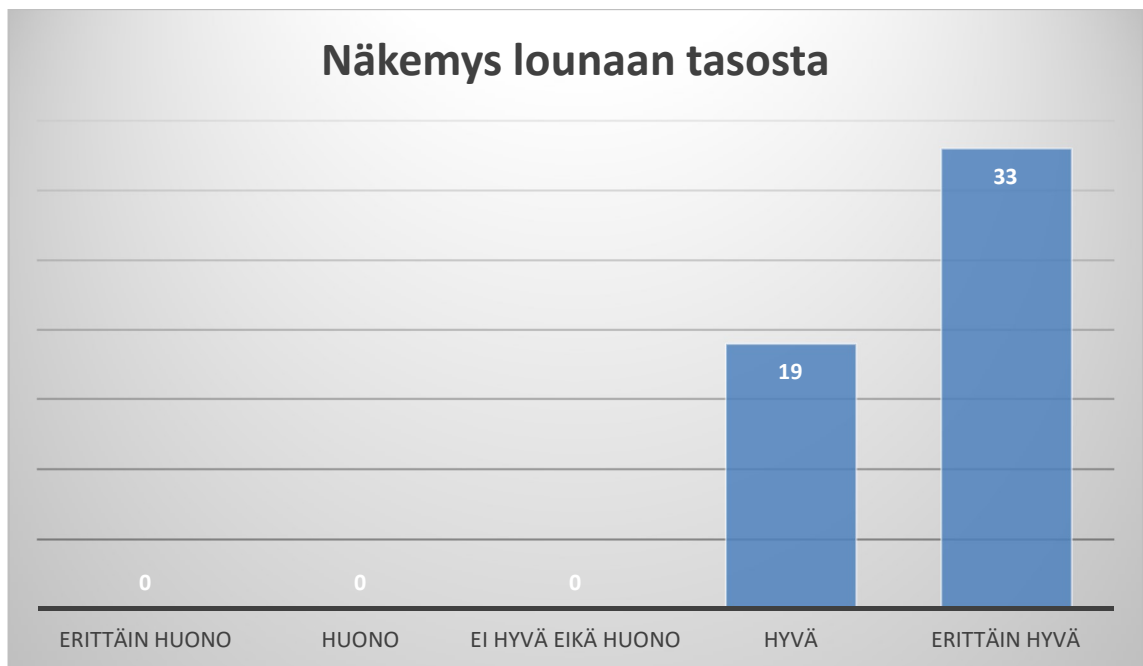
Kuvio 1. Vastausten määrä

Kuten kuvio 2 osoittaa, 52:stä kyselyyn vastanneesta asiakkaasta selkeä enemmistö piti asiakaspalvelun tasoa tapahtumassa erittäin hyvänä. Tältä osin voi todeta tapahtuman onnistuneen asiakkaiden kannalta erittäin hyvin ja asiakaspalvelijoiden onnistuneen työssään erinomaisesti.



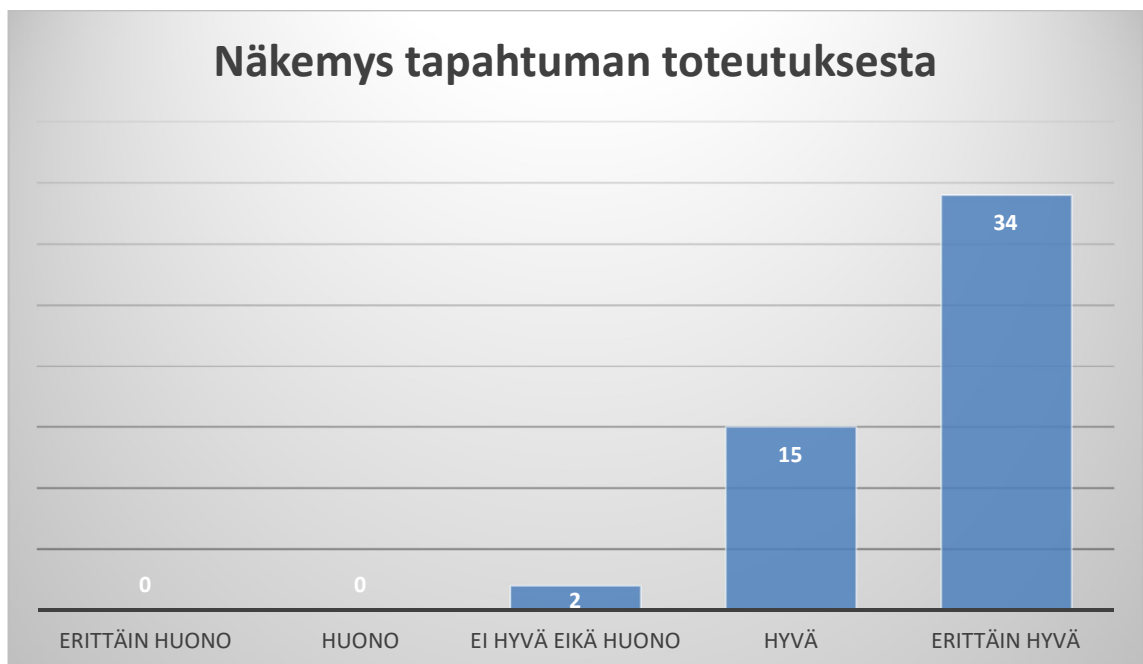
Kuvio 2. Näkemys asiakaspalvelun tasosta

Kuvio 3:n mukaan enemmistö kyselyyn vastanneista 52:stä kyselyyn vastanneesta piti lounasta erittäin hyvänä. Tämän johdosta voidaan todeta lounaan olleen hintansa arvoinen laadullisesti sekä määrällisesti.



Kuvio 3. Näkemys lounaan tasosta

Kuten edeltävissä asiakaspalautetta kuvaavissa kaavioissa (Kuviot 2 ja 3), myös kuvio 4:n mukaan asiakkaat ovat pääasiassa olleet erittäin tyytyväisiä tapahtuman tasoon yleisesti. Selkeä enemmistö piti tapahtumaa yleisesti erittäin hyvin tai hyvin toteutettuna. Kaksi kyselyyn vastanneista 52:stä asiakkaasta ei pitänyt tapahtumaa hyvänä tai huonona.



Kuvio 4. Näkemys tapahtuman toteutuksesta

Avoimet kommentit

Tämän otsikon alla käsittelemme asiakkaiden antamia vapaamuotoisia kommentteja. Osa kommenteista on annettu suusanallisesti henkilökunnan edustajille, osa kommenteista on jätetty asiakaspalautelomakkeisiin ja osa palautteista on julkaistu tapahtuman Facebook-sivuilla tapahtuman jälkeen. Kommentit ja palautteet esitetään tässä opinnäytetyössä anonyymisti.

Facebookissa saadut kommentit ovat pääasiassa olleet kehuja (Kuvat 16 & 17), mutta kommenttiosioon on lisätty myös kommentti, joka omalta osaltaan voi selittää kävijämäärän vähäisyyden (Kuva 18). Kyseinen kommentti osoittaa, että potentiaaliset asiakkaat voivat pitää pyhäinpäivää huonona ajankohtana tapahtumaan osallistumisen kannalta.



Kuva 16. Facebook-kommentteja 1



Kuva 17. Facebook-kommentteja 2



Kuva 18. Ajankohdan ongelmallisuus

Asiakkaat ovat kehuneet tapahtumaa narikassa työskennelleille opiskelijoille suusanallisesti. Opiskelijoiden mukaan asiakkaat ovat kehuneet ruokaa laadukkaaksi, hintansa arvoiseksi sekä riittoisaksi. Oheisohjelmaa kehuttiin hauskaksi

ja nokkelaksi. Myös palautekyselyissä ruoka on saanut erityiskiitoksia: *Kaikki toimi hienosti ja ruoka oli maistuvaa. Huolella tehdyn makuista ☺*.

Osa asiakkaista vastasi palautekyselyyn myös englanniksi, todennäköisesti kunnioittaakseen kansainvälistä tarjoilijaa:

The salmon was really delicious! And the apple crumble was to die for. Vegetable terrine also was good. Mince meat patties with forest mushroom sauce we're also good. Nice, witty and appropriate program pleased me.

Vapaasti suomennettuna edellinen kommentti tarkoittaa, että asiakkaan mielestä lohi oli erittäin herkullista ja omenapaistoksen vuoksi voisi *vaikka kuolla*. Kommentissaan asiakas kehuu myös kasvisterriiniä sekä jauhelihapihvejä sienikastikkeella. Oheisohjelma oli asiakkaan mielestä miellyttävä, nokkela ja sopiva.

Tapahtuman oheisohjelma sai myös muuta palautetta kyselylomakkeisiin. Tilateatteria ja elävää musiikkia keuhuttiin seuraavin sanoin: *Erittäin hyvää ruokaa, tervalohi oli superhyvää. Tilateatteri oli hauska ja erilainen viihdyke. Olisi ollut kivaa jos elävää musiikkia olisi ollut enemmän, viulisti oli taitava. Palvelu oli ammattitaitoista ja ystävällistä. Kiitos!* Elävää musiikkia toivottiin lisää myös muissa kommenteissa: *Elävä musiikki toi tunnelmaa, mutta loppui liian lyhyeen. Sitä lisää.* Myös ravintolasalin seinällä olevia taideteoksia keuhuttiin asiakaspalautteessa: *Punajuurinyhtöaurapaistos <3 + ohjelma + kiva tunnelma, taide <3 Ps kaikki ruoka oli hyvää (karjalanpaistia en kasvisruokailijana syönyt).*

7 Yhteenveto ja johtopäätökset

Opinnäytetyönä suunniteltiin ja toteutettiin pop-up -ravintolatapahtuma Saimaan ammattikorkeakoulun Imatralla sijaitsevan kampuksen tiloissa toimivan Kampusravintola Oy:n alaisen Ravintola Linnalan tiloihin. Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Imatran matkailuhistoriaa, tapahtuman järjestämistä sekä pop up -ravintolan perustamista. Tapahtuma toteutettiin pyhäinpäivänä 4.11.2017 lounasaikaan kello 11.00 – 15.00. Tapahtuma toteutettiin pääasiassa hyödyntäen Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoita, mutta tilateatteri oli ulkoistettu paikalliselle IRTI-teatterille.

Budjetillisesti tapahtuma tuotti tappiota, sillä kävijöitä oli odotettu saapuvaksi 175 ja asiakkaiden todellinen lukumäärä tapahtumapäivänä oli 53. Syitä asiakasmäärän vähäisyydelle voi olla lukuisia. Eräs asiakaskommentti (Kuva 17) liittyi tapahtuman ajankohtaan. Moni asiakas voi pitää pyhäinpäivää ongelmallisena ajankohtana osallistua tapahtumaan.

Toisena mahdollisena syynä epäonnistumiselle on markkinoinnin epäonnistuminen. Vaikka tapahtuma on ollut esillä sosiaalisessa mediassa, on mahdollista, etteivät lukuisat jaot tavoittaneet riittävästi potentiaalisia asiakkaita. Kauppojen sekä kirjastojen ilmoitustaulut ovat useasti hankalassa paikassa asiakkaiden tavoittamisen suhteen, ja mainos voi myös hukkua muiden samankaltaisten mainosten joukkoon printtimediassa. Kaikki potentiaaliset asiakkaat eivät välttämättä edes lue ilmaisjakelulehtiä tai seuraa niiden näköislehtiä tai internet-sivuja.

Kolmantena mahdollisena syynä asiakkaiden vähyydelle voi olla tapahtuman tavallista korkeampi hinnoittelu. Tutkimuksiemme mukaan Saimaan ammattikorkeakoululla olleet pop up -tapahtumat ovat olleet yleensä hinnaltaan noin 15 euroa. Noutopöytämme hinta oli yli 13-vuotiailta 18 euroa, mikä voidaan kokea liian korkeana koska oppilaitoksen aiempi hinnoittelukäytäntö on ollut edullisempi. Vaikka asiakkaat saivat palautteiden perusteella vastinetta käyttämälleen rahalle, kynnyskysymys lähteä 18 euroa maksavaan noutopöytäan on suurempi kuin kynnys maksaa noutopöydästä 15 euroa.

Ruokalista (Liite 1) suunniteltiin noudattaen opinnäytetyön 100-vuotiaista Suomea juhlistavan teeman mukaisesti. Samaa teemaa noudatettiin myös kattauksessa (Kuva 1) sekä koristelussa (Kuva 3). Teemaan ”Imatra 100-vuotiaassa Suomessa” liittyen tapahtumassa oli esillä Lyhyt katsaus Imatran matkailuhistoriaan -esitys. Tapahtumassa oli myös elävää musiikkia (Kuva 13) sekä paikallisen IRTI-teatterin toteuttamaa tilateatteria (Kuva 12). Ravintolasalin seinillä oli Saimaan ammattikorkeakoulun kuvataide-linjan opiskelijoiden taidenäyttely ja sisäänkäynnin vieressä toimi taidearpajaiskoju.

Tapahtuman asiakaspalautteet olivat vähäisestä kävijämäärästä huolimatta pääasiassa erittäin positiivisia (Kuviot 2, 3 ja 4), ja asiakkaat selkeästi nauttivat tapahtumasta. Ruoka on asiakaspalautteiden mukaan saanut erityiskiitoksia ja erityisesti lohta keuhuttiin. Taiteen liittäminen ravintolatapahtumaan sai myös erityiskiitoksia asiakkailta niin suullisesti kuin kirjallisesti.

8 Projektin arviointi

Opinnäytetyömme päätavoitteina oli juhlistaa 100-vuotiaasta Suomea ja tuoda Imatran matkailuhistoriaa tunnetuksi. Ensimmäinen tavoite onnistui todella hyvin, sillä saimme aikaan juhlanan noutopöydän, josta asiakkaat kokivat saaneensa käyttämälleen rahalle vastinetta. Imatran matkailuhistoriaa kävi luokkatilassa seuraamassa kahdeksan ihmistä, ja videolla on näyttökertoja 33. Näistä neljä selittyvät testikertoina, loput ovat asiakkaiden itsensä katsomia. Tämän voi todistaa sillä, ettei video ole ollut julkisessa levityksessä. Edellisen huomioiden Imatran matkailuhistoriaa on tuotu tunnetuksi.

Kolmas tavoitteemme oli hyödyntää projektinhallinnan menetelmiä. Tämä tavoite onnistui pääosin myös, sillä tapahtuman henkilöstö oli motivoitunut tekemään parhaansa tapahtuman onnistumisen eteen. Jokainen tapahtuman järjestämiseen osallistunut opiskelija oli asetettu omaa osaamistaan vastaavalle vastuualueelle, mikä näkyi asiakastyytyväisyydessä sekä ryhmähengessä. Kommunikaatio eri alueiden välillä toimi hyvin, ja jokainen tapahtuman järjestämiseen osallistunut opiskelija tiesi oman roolinsa tapahtumassa.

Ongelmaksi projektinhallinnan menetelmien käytössä muodostui keittiö, sillä siellä ei ollut riittävästi opiskelijoita kaikkien ruokalajien valmistusta ajatellen. Ruokaohjeet eivät olleet selkeästi näkyvillä tapahtumapäivänä, ja keittiön aikataulut ei ollut loppuun asti mietitty. Ongelmia keittiöön toi myös testikeittiön muistiinpanojen puute, joka aiheutti päänsäiväa ruoanlaittovaiheessa. Tämän ongelman voi tulevaisuuden projekteja ajatellen ratkaista tarkalla suunnittelulla ja aikataulutuksella. Reseptien tulee olla esillä sellaisessa muodossa, jota kaikki paikalla olevat kykenevät tulkitsemaan, ja päivän kulku tulee olla suunniteltuna kellontarkasti. Jokaisella keittiössä työskentelevällä tulee myös olla tiedossaan, mitä juuri hänen työtehtäviinsä kuuluu.

Neljäs tavoitteemme oli tuottaa Ravintola Linnalalle mahdollisimman paljon voittoa. Tämä tavoite ei onnistunut, sillä budjettilaskelmamme (Liite 2) mukaan asiakastavoitteemme oli 175 ja olisi vaadittu vähintään 96 asiakasta jotta menot olisivat peittyneet. Kävijöitä oli yhteensä 53, joten karkeasti laskettuna jäimme budjettilaskelman mukaan noin 800 euroa tappiolle pelkissä raaka-ainekustannuksissa.

Tulevia tapahtumia varten kannattaa pohtia tarkkaan aikataulutusta, markkinointia sekä hinnoittelua, sillä kaikki se vaikuttaa tapahtumaan. Tapahtumaamme markkinoitiin sosiaalisessa mediassa, kauppojen ilmoitustauluilla, kenttämarkkinoinnilla, Uutisvuoksen ilmaisjakeluna toimitetussa numerossa sekä näköislehdessä. Tapahtuman mainoksia oli myös muiden paikallisten yritysten sekä kirjastojen ilmoitustauluilla.

Uutisvuoksen printtilehdessä mainos sijaitsi ravintolat-osion alla. Mainos oli hyvin yksinkertainen ja pieni, mikä aiheutti mainoksen hukkumisen muiden mainosten joukkoon. Tapahtumaa ajatellen mainos kannattaa toteuttaa hieman suurempana ja huomiota herättävämpänä, jotta lukijan katse kiinnittyy mainokseen. Tulevia arkipyhinä olevia tapahtumia ajatellen mainokseen kannattaa luoda mielikuva arkipyhän juhlistamisesta esimerkiksi koko perheen voimin. Kun asiakas on saanut mielikuvan juhla-ateriasta, tämä on valmis kuluttamaan enemmän rahaa ruokailuun ja lisämyyntiin.

Opinnäytetyön suorittamiseen on varattu noin 300 työtuntia, mikä vastaa yhtätoista opintopistettä. Todellisuudessa tähän projektiin käytetty aika on karkeasti arvioiden ollut noin 450 työtuntia. Tähän määrään laskemme aineiston keruun, palaverit, tutkimuksen tekemisen, ruokalajien testauksen, koristeiden keräämisen, matkat, raportin kirjoittamisen, esitysten editoinnin sekä henkilöstön värväyksen ja motivoinnin.

Tulevia tapahtumia ajatellen opinnäytetyöntekijän kannattaa pohtia, kuinka käytettyä työmäärää voi vähentää siten, että toteutus vastaa suunniteltua 300:aa tuntia. Tekijä voi jo suunnitteluvaiheessa rajata aiheen riittävän suppeaksi ja tapahtumaa suunnitellessa luovuttaa vastuuta myös muille opiskelijoille. Esimiehen ei kannata yrittää tehdä kaikkea itsenäisesti, vaan pyrkiä delegoimaan tehtäviä alaisilleen tasapuolisesti. Tämä vähentää yksittäisen ihmisen työpainetta ja mahdollistaa uusien toimivien ratkaisumallien synnyn.

Kuvat

- Kuva 1. Kattaus (Jolanki 2017) 13
- Kuva 2. Mainoksen värimaailma (Ahvenainen 2017) 13
- Kuva 3. Pöydän koristelu (Salmela 2017) 14
- Kuva 4. Noutopöydän ulkoasu (Jolanki 2017) 15
- Kuva 5. Pienet yksityiskohdat noutopöydässä (Cùr 2017) 15
- Kuva 6. Leikkinurkkaus (Jolanki 2017) 22
- Kuva 7. Kaalipiirakka (Jolanki 2017) 23
- Kuva 8. Kevyesti paistettu lohi tervakastikkeella (Jolanki 2017) 24
- Kuva 9. Kasvisterriini (Jolanki 2017) 25
- Kuva 10. Karjalanpiirakat (Jolanki 2017) 26
- Kuva 11. Salin esivalmistelu (Jolanki 2017) 28
- Kuva 12. Narikkalappujen järjestely (Jolanki 2017) 29
- Kuva 13. IRTI-teatterin kokoonpano, vasemmalta oikealle Hanna Mangström, Jarno Huotari sekä Ilpo S. Ilves (selin) (Jolanki 2017) 30
- Kuva 14. Viulisti Salla Kallatsa (Jolanki 2017) 31
- Kuva 15. Työryhmä (Cùr 2017) 32
- Kuva 16. Facebook-kommentteja 1 35
- Kuva 17. Facebook-kommentteja 2 35
- Kuva 18. Ajankohdan ongelmallisuus 35

Kuviot

- Kuvio 1. Vastausten määrä 33
- Kuvio 2. Näkemys asiakaspalvelun tasosta 33
- Kuvio 3. Näkemys lounaan tasosta 34
- Kuvio 4. Näkemys tapahtuman toteutuksesta 34

Taulukot

- Taulukko 1. Riskiasteet 20

Lähteet

Ahvenainen, K. 2017. Valokuva pop-up –ravintolatapahtuman mainoksesta.

Anh, H. & Xuan, D. 2014. Local Customer Market Increase for Linnala Restaurant in November 2013 – February 2014 Case: Vietnamese Tét Pop-up Restaurant on 1 February 2014. Saimaan ammattikorkeakoulu. Imatra.

Anttila, P. 2001. Se on projekti – vai onko? : Kulttuurialan tuotanto- ja palveluprojektien hallinta. Hamina: Akatiimi 2001.

Anna.fi. 11.8.2014. Ravintolapäivä tulee taas – näin perustat pop-up ravintolan!. <https://anna.fi/ruokajutut/ravintolapaiva-tulee-taas-nain-perustat-pop-up-ravintolan>. Luettu 18.9.2017.

Bowdin, J., Glenn, A., O'Toole W., Harris, R., McDonnel, I. 2006. Events management. Oxford: Butterworth-Heinemann 2006.

Capell, L. 2013. Event management for dummies. Chichester, West Sussex: Wiley cop. 2013.

Cùr, X. 2017. Kuvia pop-up –ravintolatapahtumasta.

Evira. 3.4.2017. Pop up -ravintolatoiminnan tulee olla vähäriskistä. <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/valmistus-ja-myynti/elintarvikealan-toiminta/pop-up--ravintolatoiminta/>. Luettu 20.8.2017.

Hemmets Journal. Charlotte Russe med apelsinfromage. <http://www.hemtrevligt.se/hemmetsjournal/recept/charlotte-russe-med-apelsinfromage-10965/>. Luettu 18.10.2017.

Hirn, S. 1981. Imatran Tarina. Imatra: Oy Ylä-Vuoksi.

Imatran kaupunki. Yleistietoa. <https://www.imatra.fi/node/231>. Luettu 10.4.2017.

Imatran Moottorikerho r.y. Historiaa: Imatranajot. http://www.imk.fi/historia_imatranajo.php. Luettu 2.6.2017.

Jolanki, L. 2017. Kuvia pop up –tapahtuman toteutuksesta.

Kääpä, K. Diligenssivaunuista telttaturistiin Matkailuhistoriaa kahden vuosisadan ajalta. Teoksessa Talka A. (Toim.) Imatran kirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 142 – 159.

Lehmusoksa, R. & Lehmusoksa, R. 2008. Vuoksen lohta ja Pietarin kaviaaria. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Moilanen, J. 2017. Lehtori. Saimaan ammattikorkeakoulu. Imatra. Haastattelu 6.11.2017.

Nalli, T. 2011. Imatran muistomerkit. Imatra: Imatran kaupunginmuseo.

Ravintola Linnala <https://www.saimia.fi/ravintolalinnala>. Luettu 14.10.2017.

Salmela, M. 2017. Valokuva pop-up –ravintolatapahtuman kattauksesta.

Suomalainen, A. Principle, Performance Engineer. Amec Foster Wheeler. Varkaus. Haastattelu. 17.12.2016.

Uutisvuoksi 20.9.2008. Imatran ruokahistoria vertaansa vailla. <http://www.uutisvuoksi.fi/Teemat---Viikonvaihte/2008/09/20/Imatran%20ruokahistoria%20vertaansa%20vailla/200855888636/61>. Luettu 2.6.2017.

Vuotila, M. Freelance journalist. Imatra. Haastattelu. 9.3.2017.

Wikipedia 16.8.2017. Terrine (food). [https://en.wikipedia.org/wiki/Terrine_\(food\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Terrine_(food)).
Luettu 10.9.2017.

Wikipedia 18.8.2017. Suomalainen keittiö. https://fi.wikipedia.org/wiki/Suomalainen_keitti%C3%B6. Luettu 19.8.2017.

Wikipedia 8.9.2017. Pop-up restaurant. https://en.wikipedia.org/wiki/Pop-up_restaurant. Luettu 10.9.2017.

Liite 1: Ruokalista Suomeksi ja englanniksi, ulkoasu © Karoliina Ahvenainen

Menu

| | |
|-----------------------------------|----------|
| Vihersalaatti | M, G, Ve |
| Mummon kurkut | M, G, Ve |
| Porkkana-puolukkaraaste | M, G, Ve |
| Perunasalaatti | L, G, K |
| Sienisalaatti | L, G, K |
| Kaalipiirakka | L, K |
| Kasvisterriini | M, G, K |
| Savumuikut | M, G |
| Kevyesti paistettu lohi | |
| tervakastikkeella | M, G |
| Karjalanpaisti | M, G |
| Punajuuri-nyhtökaurlaatikko | M, Ve |
| Jauhelihapihvit sienikastikkeella | L |
| Gratinoidut vihannekset | M, G, Ve |
| Perunamuusi | L, G, K |
| Karjalanpiirakat munavoilla | L, K |
| Ruisleipä, vaalea leipä | L, K |
| Vesi, maito, mehu, kotikalja | |
| Charlotte Russe | L, K |
| Omenapaistos kermavaahdolla | L, K |
| Marjakiisseli | M, G, Ve |
| Kahvi, Tee | |

Erityisruokavaliot:

L = laktoositon

M = maidoton

G = gluteeniton

K = Ei sisällä lihaa

Ve = vegaani

Menu



| | |
|---|----------|
| Green salad | M, G, Ve |
| Homemade pickles | M, G, Ve |
| Carrot salad with lingonberries | M, G, Ve |
| Potato salad | L, G, K |
| Mushroom salad | L, G, K |
| Cabbage pie | L, K |
| Vegetable terrine | M, G, K |
| Smoked vendaces | M, G |
| Slightly fried salmon with tar sauce | M, G |
| Karelian stew | M, G |
| Beetroot casserole with pulled oats | M, Ve |
| Minced meat patties with mushroom sauce | L |
| Gratinated vegetables | M, G, Ve |
| Mashed potatoes | L, G, K |
| Karelian pasties with egg butter | L, K |
| Rye bread, white bread | L, K |
| Water, milk, juice, kvass | |
| Charlotte Russe | L, K |
| Apple pie with whipped cream | L, K |
| Berry kisel | M, G, Ve |
| Coffee, Tea | |

Special diets:

L = lactose free

M = Dairy free

G = gluten free

K = vegetarian

Ve = vegan

Liite 2: Budjettilaskelma

| Budjettilaskelma | Odotetut asiakkaat | | 175 | Varaudutaan | 250 | |
|-----------------------------------|-----------------------|--|-----------------|-------------|---|-------------------|
| Aikuiset | 150 | | 18 € | 2,700 € | Kate | 50% |
| Lapset 5-15 | 25 | | 10 € | 250 € | | |
| | | | | 2,950 € | Rahaa käytet | 1,475 € |
| Tarvike | määrä | | hintaa kg/l/kpl | hintaa yht | Yhteissumma | 1,716.22 € |
| Sokeri | 8.5 kg | | 1.70 € | 14.45 € | | |
| Kahvi | 0.3 kg | | 8.90 € | 2.67 € | Erotus | (241.22 €) |
| Hieno suola | 7 kg | | 0.80 € | 5.60 € | | |
| ruisleipä | 250 siiv | | 0.15 € | 37.50 € | | |
| vaalea leipä | 250 siiv | | 0.15 € | 37.50 € | Raaka-ainekustannukset kattava asiakasmäärä: | |
| Jäävuorisalaatti | 2.5 kg | | 3.95 € | 9.88 € | | |
| Tomaatti | 1.5 kg | | 3.09 € | 4.64 € | 96 | |
| Kurkku | 7 kg | | 1.92 € | 13.44 € | | |
| Porkkana | 12 kg | | 3.00 € | 36.00 € | | |
| Punasipuli | 1.35 kg | | 3.65 € | 4.93 € | | |
| Kaali | 2.9 kg | | 1.07 € | 3.10 € | | |
| Sipuli | 3.7 kg | | 3.65 € | 13.51 € | | |
| Kukkakaali | 5.7 kg | | 1.54 € | 8.78 € | | |
| Parsakaali | 1.6 kg | | 2.38 € | 3.81 € | | |
| Punajuuri | 3 kg | | 1.59 € | 4.77 € | | |
| Lanttu | 4 kg | | 1.35 € | 5.40 € | | |
| Valkosipuli | 0.2 kg | | 5.25 € | 1.05 € | | |
| Peruna | 24 kg | | 1.15 € | 27.60 € | | |
| Metsäsienikuutio | 5.2 kg | | 7.24 € | 37.65 € | | |
| Tilli | 0.2 kg | | 9.30 € | 1.86 € | | |
| Omena | 16.3 kg | | 1.90 € | 30.97 € | | |
| Lakton Maitorahka | 3.6 kg | | 3.73 € | 13.43 € | | |
| Lakton Kermaviili | 5.8 kg | | 3.14 € | 18.21 € | | |
| Majoneesi | 0.75 kg | | 3.17 € | 2.38 € | | |
| Laktoositon voi | 7.13 kg | | 5.90 € | 42.07 € | | |
| Lakton ruokakerma | 5.7 l | | 3.93 € | 22.40 € | | |
| Kauraruokakerma | 8 l | | 1.35 € | 10.80 € | | |
| Lakton maito | 20.3 l | | 1.41 € | 28.62 € | | |
| Lakton Vaniljatuorejuusto | 2.9 kg | | 6.33 € | 18.36 € | | |
| Lakton vaahdotettu vaniljakastike | 3.6 l | | 5.20 € | 18.72 € | | |
| Lakton vispikerma | 2.5 l | | 5.58 € | 13.95 € | | |
| Levite | 4 prk | | 1.04 € | 4.16 € | | |
| Väkiviinaetikka | 3 l | | 2.06 € | 6.18 € | | |
| Sitruunamehu | 0.1 l | | 5.29 € | 0.53 € | | |
| Mustikkakeitto | 0.7 l | | 1.75 € | 1.23 € | | |
| Puolukka | 1.25 kg | | 4.76 € | 5.95 € | | |
| Mustikka | 7.2 kg | | 6.12 € | 44.06 € | | |
| Marjasekoitus (punaiset) | 10 kg | | 3.79 € | 37.90 € | | |
| Mustikkahillo | 2.9 kg | | 9.14 € | 26.51 € | | |
| Vehnäjauho | 2.1 kg | | 0.59 € | 1.24 € | | |
| Maustamaton nyhtökaura | 1.2 kg | | 16.21 € | 19.45 € | Prisman hinta | |
| Esikypsennetty ohrasuuri | 1.9 kg | | 1.55 € | 2.95 € | | |
| Korppujauho | 0.8 kg | | 2.36 € | 1.89 € | Tukkuhinta | |
| Ruisjauho | 3.8 kg | | 1.20 € | 4.56 € | | |
| Puuroriisi | 3 kg | | 1.39 € | 4.17 € | | |
| Perunajauho | 1.3 kg | | 1.50 € | 1.95 € | | |
| Leivinjauhe | 0.07 kg | | 5.83 € | 0.41 € | | |
| Liivatelehti | 0.2 kg | | 29.57 € | 5.91 € | | |
| Kaurahiutale | 3.2 kg | | 2.04 € | 6.53 € | | |
| Muikut | 15 kg | | 8.90 € | 133.50 € | | |
| Lohifile | 17.5 kg | | 15.68 € | 274.40 € | | |
| Kananmuna (L-koko) | 9 kg | | 2.07 € | 18.63 € | | |
| Karjalanpaistikkuutio | 31.5 kg | | 8.30 € | 261.45 € | | |
| Sika-nauta-jauheliha | 6.7 kg | | 4.95 € | 33.17 € | | |
| Tervaleijona-pastilli | 10 rs | | 0.86 € | 8.60 € | | |
| Ravintohiivahiutale | 2 pss | | 7.90 € | 15.80 € | LIFE-hinta | |
| Öljy | 2 l | | 1.54 € | 3.08 € | | |
| juomat (maito, mehu, vesi) | 250 annos | | 0.20 € | 50.00 € | | |
| mainos (200+alv) | 1 | | 248 € | 248.00 € | | |

Liite 4: Asiakaspalautekysely

Palautelomake

Tällä lomakkeella kerätään palautetta pop-up -ravintolapahtumasta 4.11.2017. Kysely on täysin anonymi ja saadut tulokset liitetään osaksi opinnäytetyöraporttia. Kyselyn täyttäminen vie noin kaksi minuuttia.

Kuinka tyytyväinen olit asiakaspalveluun tapahtumassa? 1 = Erittäin tyytymätön, 5 = Erittäin tyytyväinen

| | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Erittäin tyytymätön | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Erittäin tyytyväinen |

Kuinka tyytyväinen olit lounaaseen? 1 = Erittäin tyytymätön, 5 = Erittäin tyytyväinen

| | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Erittäin tyytymätön | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Erittäin tyytyväinen |

Kuinka hyvin tapahtuma oli mielestäsi toteutettu? 1 = Erittäin huonosti, 5 = Erittäin hyvin

| | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Erittäin huonosti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Erittäin hyvin |

Sana on vapaa! Mitä hyvää tapahtumassa oli, mitä voisimme tehdä toisin?

Oma vastauksesi

LATAA